

臺灣境外生滿意度依學生之國家地區群組差異——基本分析

文／Jan Fell· 社團法人台灣評鑑協會助理研究員

根據聯合國教育、科學與文化組織（UNESCO）調查，全球境外生人數從1975年80萬名至2013年增加到410萬名，境外生人數增加代表當今全球化之趨勢。境外學生不僅是留學國家／地區經濟的重要人力，也是留學國家／地區的高等教育長期發展之重要因素。以西方英語系國家（Main English-Speaking Destination Countries, MESDC）如澳洲、加拿大、紐西蘭、英國、美國為主的傳統留學模式正在改變，西方國家的境外生也紛紛前往亞洲國家或地區（如：新加坡、香港、臺灣、中國大陸）接受高等教育。

過去八年間，臺灣境外生成長人數達到近兩倍，臺灣高等教育部門可預期這股跨國學生流動的趨勢。依照教育部法規，非本地學生（意指境外生）區分為四類：僑生、外籍生、港澳生及陸生。而目前臺灣面臨少子女化問題，大專院校普遍有學生招生不足的現象。因此，境外生於大專院校畢業後留臺就業，不僅能增加臺灣就業市場之人力需求，亦能彌補大專院校學生不足之情形，以助臺灣高等學校之永續經營。

學生滿意度是留校與招生的重要指標

面對境外生的爭奪角力，世界各地的大學將學生滿意度視為是大學生的留校（retention）及招

表一 留臺之境外學位生

境外生	101學年度	106學年度	變化指數
僑生	7,715	11,751	1.52
外籍生	11,554	21,164	1.83
港澳生	7,489	13,431	1.79
陸生	1,864	9,462	5.07
總數	28,622	55,808	1.94

資料來源：教育部統計處。

生（admission）相關的重要指標，學生滿意度亦涵蓋大學生的學業表現。大學生之滿意度是直接的口碑行銷（word of mouth communication），對於招募學生扮演極重要角色，而學生滿意度正是國際大學排名的一項表現指標，國際大學排名的優劣是影響跨國學生選擇學校時的重要關鍵。

社團法人台灣評鑑協會針對「全國大專新生學習適應調查活動」進行年度調查，使用之間卷採用印第安納大學伯明頓分校之「大一學生學習參與度調查」（Beginning College Survey of Student Engagement, BCSEE）為依據。

於106學年度臺灣54所大專院校中，共計40,324名大學部學位生參與這項調查活動，調查樣本共有1,679名境外學位生（分別為680名僑生；505名外籍生；304名港澳生；190名陸生），在滿意度變項調查中共有21項滿意度指標，如表二。

調查結果顯示臺灣境外生對於21項滿意度指標

表二 臺灣境外生調查之21項滿意度指標

滿意度變項	僑生	外籍生	港澳生	陸生
	M	M	M	M
彈性且有效率的學校行政	3.82	3.76	3.61	3.99
專業的相關圖書資料	3.92	3.83	4.17	4.13
完善的圖書館設施	3.99	3.99	4.03	4.11
完善的住宿資源	3.50	3.42	3.14	3.74
與就業接軌的實習機制	4.20	3.86	4.25	4.43
生活、職涯及諮商輔導機制	4.01	3.86	3.95	4.20
證照輔導與經費補助機制	4.15	3.89	3.97	4.26
國際交流資源	4.00	3.94	3.92	4.01
多元學習	3.97	3.89	4.00	4.16
豐富的社團活動資源	3.79	3.76	3.64	4.04
競賽輔導與經費補助機制	4.08	3.92	4.07	4.33
滿意的膳食狀況	3.38	3.39	3.23	3.56
便利的校園生活機能	3.48	3.57	3.34	3.83
彈性且合理的修課安排	3.50	3.53	3.27	3.74
選課規劃及修課協助管道	3.50	3.62	3.42	3.91
乾淨整潔的校園環境	3.73	3.78	3.49	4.14
e化教學與資訊環境	3.75	3.82	3.78	4.15
國際化的學習環境	3.54	3.59	3.28	3.88
便利的交通機能	3.47	3.62	3.14	3.62
清楚的租屋資訊	3.76	3.80	3.62	4.24
清楚的打工及獎助學金資訊	3.64	3.69	3.61	4.18

註：指數大於>3表示滿意、指數小於<3表示不滿意。

均表示滿意（均>3），代表境外生對於臺灣大專院校提供給他們求學相關軟硬體服務與機制有正面回饋。

此外，表三Type III ANOVA顯示僑生、外籍生、港澳生及陸生在14/21項滿意度指標上有不同表現。

由表二及表三指數表現指出，臺灣境外生在四個群組之滿意度指數有所不同，換句話說，四個群組的境外生表現不同是由於對學校提供的環境及服務的期待不同。他們的期望如何塑造？由於樣本中的受訪者是大一新生，我們可以假設他們的期望主要是由他們的國家地區來形成的。因此，我們可以對臺灣高等教育在亞洲的定位做出假設，港澳生對所有21項指標變項都滿意，但在

四個群組中他們的滿意度最低。與此同時，最近的國際大學排名將香港之大學放在臺灣之前，因此港澳生滿意度可以被視為一個關鍵績效指標，因為港澳生的期望是由他們在一流的教育環境中的經驗所塑造的。

其次，我們可以為臺灣高等教育找出合適的境外人口，以因應大專院校少子女化的挑戰。表一的數據顯示，陸生自2011年以來增加了5倍，表二和表三表明他們的滿意度顯著高於僑生，外籍生和港澳生。同時，中國大陸目前沒有足夠的大專校院可以容納他們所有的高中畢業生。我們只能推測為何大一陸生的滿意度明顯高於其他身份的外籍生，可能是中國大陸的高等教育的發展尚屬落後於臺灣階段，但更重要的是我們應該意識到他們是「快樂的顧客」。

了解境外生不同群體滿意度之差異對海外招生戰略極具意義

表二和表三中的數據適用於樣本中的54所學校。如果我們分析個別大專院校的數據來區分境外生滿意度，將為大學生的留校率（retention）及招生率（admission）提供有用訊息。尋求增加境外生數量的學校應首先找出依身分區別的當前境外生之滿意度。如果新生在抵達學校後找不到令人滿意的條件，那麼將資源投入到招生活動中效果可能不如預期。由國家地區區分的境外生滿意度定期調查也將使學校能夠看到為改善滿意度而採取的任何措施的效果。如果可能，滿意度調查應依據境外生來自的國家地區進行，以獲得更詳細的資訊。大一新生提供了一項獨特的機會，讓學校有機會進行判斷並採取正確的措施以為因應。因此，了解不同群體之間滿意度的差異對海外招生戰略具有重要意義。

表三 境外生身分相對滿意度變項之顯著性

滿意度變項	境外生身分	Diff.	SE	DF	t-Ratio	Sig.
彈性且有效率的學校行政	港澳生；陸生	-0.346	0.124	1645.143	-2.785	*
	僑生；港澳生	-0.251	0.085	1517.449	-2.937	*
專業的相關圖書資料	外籍生；港澳生	-0.3	0.093	1278.454	-3.224	**
	港澳生；僑生	0.327	0.09	1641.735	3.618	**
完善的住宿資源	港澳生；外籍生	0.365	0.099	1644.85	3.705	**
	港澳生；陸生	-0.51	0.119	1633.683	-4.301	***
	外籍生；陸生	-0.33	0.127	1621.551	-2.594	*
與就業接軌的實習機制	港澳生；陸生	-0.374	0.124	1637.639	-3.023	*
豐富的社團活動資源	僑生；陸生	-0.331	0.1	1626.997	-3.33	**
	港澳生；陸生	-0.438	0.111	1637.985	-3.94	***
彈性且合理的修課安排	港澳生；陸生	-0.452	0.112	1606.725	-4.041	***
	僑生；陸生	-0.404	0.101	1543.567	-4.017	***
	外籍生；陸生	-0.283	0.108	1343.65	-2.625	*
選課規劃及修課協助管道	港澳生；陸生	-0.461	0.113	1597.46	-4.09	***
	港澳生；僑生	0.244	0.077	1342.219	3.182	**
	僑生；陸生	-0.387	0.09	1436.755	-4.296	***
乾淨整潔的校園環境	港澳生；外籍生	0.284	0.083	881.294	3.403	**
	外籍生；陸生	-0.347	0.096	1028.494	-3.603	**
	港澳生；陸生	-0.631	0.101	1528.977	-6.236	***
	僑生；陸生	-0.388	0.102	1540.051	-3.799	***
e化教學與資訊環境	港澳生；陸生	-0.334	0.114	1601.73	-2.918	*
	僑生；外籍生	0.236	0.091	1565.213	2.589	*
國際化的學習環境	僑生；陸生	-0.35	0.107	1569.765	-3.269	**
	港澳生；外籍生	0.258	0.1	1419.902	2.585	*
	外籍生；陸生	-0.328	0.115	1472.448	-2.854	*
	港澳生；陸生	-0.586	0.12	1607.589	-4.887	***
	港澳生；僑生	0.314	0.088	1624.729	3.579	**
便利的交通機能	港澳生；外籍生	0.499	0.096	1619.957	5.193	***
	港澳生；陸生	-0.397	0.115	1619.54	-3.45	**
	僑生；陸生	-0.477	0.132	1584.973	-3.615	**
清楚的租屋資訊	外籍生；陸生	-0.414	0.141	1471.248	-2.943	*
	港澳生；陸生	-0.585	0.148	1625.468	-3.964	***
	僑生；陸生	-0.538	0.126	1554.183	-4.272	***
清楚的打工及獎助學金資訊	外籍生；陸生	-0.494	0.134	1354.059	-3.694	**
	港澳生；陸生	-0.559	0.141	1613.791	-3.961	***

*p < .05. **p < .01. ***p < .001.

雖然這些分析只是對「全國大專新生學習適應調查活動」的數據進行基本解釋，隨後將有更嚴格的研究文章，本文章所提出的考慮因素期望能

促使大專院校更廣泛的考量境外生群體之間的差異，將有助於學校為合適的境外生提供更好的服務，進而提高臺灣高等教育發展的永續性。📖